

## **PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL MJ SAMARINDA**

Mariana Herwin, Eddy Segiarto, Eka Yudhyani

Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945

Email : [anachan42@gmail.com](mailto:anachan42@gmail.com)

### **ABSTRACT**

In this research Issue is the declining level of sales and net profit at PT Timah (Persero) Tbk so need to look for causes of the decrease in the level of profitability of the company. The basic theory is the theory of financial management supporting profitability. The hypothesis of this research is "what is the cause of the change of the level of profitability of PT Timah (Persero) Tbk Tahun 2010-2012". Analysis tool to find out the level of profitability of a company consists of three (3) ratio, i.e. ROE, ROI and NPM. Based on the results of the analysis, the results of calculations of ROE noted that the value of the ROE for the year 2010 amounted to 22,55%, then the value of the ROE in 2011 While 2012 19,51 value of 9,46% ROE. The calculation result based on the results of the analysis of ROI in 2010 known magnitudes of 16,12% ROI with a Net Profit Margin of 14.78%. The year 2011 is known to magnitudes of 13.65% ROI with a Net Profit Margin of 10.26%. The year 2012 is known magnitudes of 7.08% ROI with Net Profit Margin amounted to 5,517, so it can be said that a decline in ROI hypothesis in 2011 through 2012.

Keywords rofitabilitas, P ROE, ROI, NPM

### **PENDAHULUAN**

Perusahaan sebagai suatu unit organisasi ekonomi pada umumnya dibentuk atau didirikan dengan maksud antara lain agar usaha yang dijalankan dapat memberikan keuntungan yang maksimal bagi setiap pemiliknya. Untuk mencapai tujuan itu setiap perusahaan baik yang bergerak dalam bidang jasa, produksi maupun perdagangan akan berusaha meningkatkan usahanya semaksimal mungkin dengan modal yang dimilikinya. Berkembangnya dunia usaha di dalam negeri merupakan indikator yang dapat diambil untuk menilai kemajuan ekonomi suatu bangsa. Perkembangan ini secara langsung atau tidak langsung mempunyai dampak terhadap tingkat sosial ekonomi masyarakat. Banyak bermunculan rencana-rencana strategis dengan orientasi bisnis sehingga banyak tumbuh perusahaan

baik dalam skala besar maupun kecil dengan lingkup yang berbeda-beda. Setiap usaha yang dilakukan oleh perusahaan mempunyai tujuan tertentu yaitu untuk memperoleh keuntungan atau laba. Hal ini dimaksudkan agar perusahaan tersebut dapat berkembang atau paling tidak dapat mempertahankan kelangsungan jalannya perusahaan. Demikian pula halnya pada PT. Timah (Persero) Tbk sebagai Perusahaan Perseroan didirikan tanggal 02 Agustus 1976, dan merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang pertambangan timah dan telah terdaftar di Bursa Efek Indonesia sejak tahun 1995. PT. Timah (Persero) Tbk merupakan produsen dan eksportir logam timah, dan memiliki segmen usaha penambangan timah terintegrasi mulai dari kegiatan eksplorasi, penambangan, pengolahan hingga

pemasaran. Ruang lingkup kegiatan perusahaan meliputi juga bidang pertambangan, perindustrian, perdagangan, pengangkutan dan jasa. Kegiatan utama perusahaan adalah sebagai perusahaan induk yang melakukan kegiatan operasi penambangan timah dan melakukan jasa

Salah satu kunci keberhasilan yang diraih PT. Timah (Persero) Tbk merupakan hasil kolaborasi yang kuat dalam Perusahaan melalui kerjasama, dukungan, loyalitas dan kreatifitas dari seluruh karyawan. PT. Timah (Persero) Tbk dan Anak Perusahaannya memperkerjakan hampir 6.000 orang karyawan pada berbagai bidang usahanya dan lebih dari 70% berada di wilayah Kepulauan Bangka dimana Kantor Pusat PT. Timah(Persero) Tbk dan sebagian besar wilayah operasi perusahaan berada. Pada saat ini, sekitar 94% dari komposisi karyawan terdiri dari pekerja laki-laki dan 16% pekerja wanita. Untuk peningkatan produksi, PT. Timah (Persero) Tbk memperkuat penyerapan tenaga kerja lokal yang berasal dari wilayah operasional perusahaan yaitu wilayah Kepulauan Bangka-Belitung, Karimun dan Kundur di Kepulauan Riau. Perusahaan berkeyakinan bahwa optimalisasi penyerapan tenaga kerja lokal dapat meningkatkan pendapatan daerah di wilayah operasional perusahaan, yang berujung kepada peningkatan kesejahteraan masyarakat setempat, dan hampir 76% dari total seluruh karyawan tetap berasal dari tenaga kerja lokal yang tersebar mulai dari posisi jabatan Direktur, jajaran manajemen senior sekitar 26% dari total manajer serta staf pelaksana (downstream), yang diantaranya adalah tin chemical yang banyak digunakan dalam proses penggulungan, pembentukan, dan penyuntikan bahan cetakan PVC, dan Perkembangan teori keuangan memang banyak didasarkan atas pengamatan terhadap berbagai fenomena yang dihadapi oleh perusahaan dan pasar finansial. Meskipun ada prinsip-prinsip dasar yang berlaku baik bagi individu, perusahaan, maupun negara. Penerapan teori keuangan

pemasaran kepada kelompok usaha mereka. Perusahaan memiliki beberapa anak perusahaan yang bergerak dibidang perbengkelan dan galangan kapal, jasa rekayasa teknik, penambangan timah, jasa konsultasi dan penelitian pertambangan serta penambangan non timah.

stabilizer panas (heat stabilizer). Bahan kimia berbasis timah putih (Sn) ini memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan tin chemical yang sebelumnya menggunakan bahan kimia yang berbasis timah hitam (Pb) antara lain ramah lingkungan, mempunyai daya tahan yang lebih lama dan tetap stabil pada temperatur tinggi. Produk-produk logam timah yang dihasilkan oleh PT. Timah (Persero) Tbk antara lain Banka Tin (99,90% Sn); Mentok Tin (99,85% Sn); dan Banka Low Lead 99,9% Sn dengan kandungan timah hitam (Pb) yang sangat rendah. Selain produk di atas, PT. Timah (Persero) Tbk juga memproduksi logam timah berkualitas tinggi dengan kadar Sn 99,99% dengan brand Banka Four Nine, dan produk hilir dari logam timah yaitu tin solder dengan pabrik yang berlokasi di Kundur, Lebih jauh lagi PT. Timah (Persero) Tbk secara aktif terus melaksanakan kegiatan eksplorasi darat dan lepas pantai. PT. Timah (Persero) Tbk pun dapat bertahan sampai dengan kondisi saat ini karena perusahaan mampu memaksimalkan nilai, yaitu yang mampu memberikan kemakmuran bagi pemegang saham melalui peningkatan kinerja perusahaan. Oleh karena itu harus dilakukan dengan meminimalkan seluruh biaya modal dan memaksimalkan penerimaan perusahaan.

## LANDASAN TEORI

dalam lingkup perusahaan inilah yang kita sebut sebagai manajemen keuangan. Sartono (2001: 8), menyatakan bahwa manajemen keuangan dapat diartikan sebagai manajemen dana, baik yang berkaitan dengan pengalokasian dana dalam berbagai bentuk investasi secara

efektif, maupun usaha pengumpulan dana untuk pembiayaan investasi atau pembelanjaan secara efisien tersebut. Setiap pelaku ekonomi, baik perorangan, organisasi laba maupun nirlaba senantiasa harus berhubungan dengan keuangan. Khususnya perusahaan memiliki sistem lebih kompleks yang merupakan kombinasi saling mendukung antara satu fungsi dengan fungsi lainnya. Dengan fungsi pemasaran sebagai ujung tombak kegiatan dan dukungan fungsi produksi sebagai penyedia produk yang dapat dijual serta fungsi sumber daya manusia untuk menggerakkan kegiatan-kegiatan tersebut, tanpa dukungan keuangan yang sehat maka akan berakibat seluruh kegiatan tidak akan berfungsi secara optimal. Dalam organisasi, pengaturan kegiatan keuangan sering disebut sebagai Manajemen Keuangan. Dalam hal ini, manajer keuangan bertanggung jawab untuk membuat keputusan berapa besar kredit yang akan digunakan sesuai dengan daya beli pelanggan, berapa banyak persediaan yang disiapkan perusahaan, berapa besar uang kas yang tersedia serta berapa besar pemasukan (*cash inflow*), bagi perusahaan dibandingkan pengeluaran (*cash outflow*) termasuk deviden yang harus dibayarkan. Martono dan Agus Harjito (2010:4) mengemukakan manajemen keuangan (*financial management*) adalah segala aktifitas perusahaan yang berhubungan dengan bagaimana memperoleh dana, menggunakan dana, dan mengelola asset sesuai tujuan perusahaan secara menyeluruh. Tujuan yang paling penting dalam manajemen keuangan adalah mendapatkan keuntungan yang paling tinggi untuk perusahaan. Untuk mewujudkan harapan tersebut seorang manajer keuangan dihadapkan kepada dua masalah. Yang pertama yaitu berapa besar dana yang harus diinvestasikan kedalam perusahaan dan kekayaan apa saja yang menjadi spesifikasi investasi perusahaan. Yang kedua yaitu bagaimana cara menyiapkan dana yang

diperlukan untuk suatu investasi. Jawabnya adalah pertama berupa keputusan tentang *capital budgeting* dan yang kedua adalah keputusan keuangan. Profitabilitas adalah kemampuan suatu perusahaan untuk memperoleh pendapatan diatas biaya-biaya yang diperhitungkan. Ada tiga unsur yang diperhitungkan dalam pengertian ini, yaitu kemampuan perusahaan, pendapatan serta biaya-biaya yang dikeluarkan. Ketiga unsur ini perlu dibahas lebih lanjut untuk memformulasikan secara menyeluruh mengenai pengertian profitabilitas itu sendiri bagi dunia usaha pada umumnya. Ukuran profitabilitas dapat berbagai macam seperti : laba operasi, laba bersih, tingkat pengembalian investasi atau aktiva, dan tingkat pengembalian ekuitas pemilik. Kusumawati (2005) menjelaskan, profitabilitas merupakan kemampuan perusahaan untuk menghasilkan laba pada masa mendatang dan merupakan indikator dari keberhasilan operasi perusahaan. Horne dan John (2005), menjelaskan bahwa, rasio profitabilitas terdiri atas dua jenis yaitu, rasio yang menunjukkan profitabilitas dalam kaitannya dengan penjualan (margin laba kotor dan margin laba bersih), dan profitabilitas dalam kaitannya dengan investasi yaitu ROA (return on asset ) dan ROE (return on equity).

## METODE PENELITIAN

Untuk memperjelas penggunaan variabel penelitian, maka berikut ini akan diberikan beberapa definisi operasional terhadap beberapa variabel penelitian.

1. Laporan keuangan adalah laporan yang terdiri dari neraca, perhitungan laba rugi, laporan Kosolidasi Keuangan.
2. Return on Equity adalah analisis profitabilitas laba bersih (pendapatan bersih) setelah pajak yang dilaporkan terhadap Modal Sendiri.

Return on Equity dihitung sebagai berikut:

$$\text{Return on Equity} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Ekuitas}} \times 100\%$$

3. Return on Investment, disebut juga dengan pengembalian atas investasi, adalah analisis profitabilitas yang menghubungkan laba bersih (pendapatan bersih) setelah pajak yang dilaporkan terhadap total aktiva di neraca.

Return on Equity dihitung sebagai berikut:

$$\text{ROI} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Total Pendapatan Usaha}} \times \frac{\text{Total Pendapatan Usaha}}{\text{Total Aktiva}}$$

4. Net Profit Margin atau disebut juga Margin Laba Bersih adalah untuk melihat rasio laba bersih dihitung dengan membandingkan antara laba bersih setelah pajak terhadap total penjualan bersih. Kalkulasi net profit margin adalah sebagai berikut:

$$\text{Net Profit Margin} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Total Pendapatan Bersih}} \times 100\% = \dots\dots\dots\%$$

## PEMBAHASAN

Sebelum melakukan pembahasan aras hasil analisis, terlebih dahulu akan dirangkum hasil dari ROE, ROI dan Net Profit Margin pada PT. Timah (Persero) Tbk sebagai berikut :

Tahun	Rasio profitabilitas			Growth Profit		
	<i>Net Profit Margin</i>	<i>Return On Investment</i>	<i>Return On Equity</i>	<i>Net Profit Margin</i>	<i>Return On Investment</i>	<i>Return On Equity</i>
2010	14,78%	16,12%	22,55%	-	-	-
2011	10,26%	13,65%	19,51%	-30,58%	-15,32%	-13,48%
2012	5,52%	7,08%	9,47%	-46,20%	-48,13%	-51,46%
Standar Industri	20%	30%	40%	-	-	-

Berdasarkan hasil rangkuman hasil analisis diatas maka diketahui bahwa nilai ROE untuk tahun 2010 sebesar 22,55%. Kemudian tahun 2011 nilai ROE sebesar 19,51%, sedangkan tahun 2012 nilai ROE sebesar 9,46%. Untuk ROI tahun 2010 diketahui besaran ROI sebesar 16,12%, tahun 2011 diketahui besaran ROI sebesar 13,65% sedangkan tahun 2012 diketahui besaran ROI sebesar 7,08%.Selanjutnya *Net Profit Margin* tahun 2010 diketahui besaran *Net Profit Margin* sebesar 14,78%, tahun 2011

### 1. Return on Equity

Bagi suatu perusahaan Return on Equity selain menunjukkan kemampuan

diketahui *Net Profit Margin* sebesar 10,26% sedangkan tahun 2012 diketahui *Net Profit Margin* sebesar 5,517%.Dalam pembahasan ini, penulis akan menjawab hipotesis yang diajukan pada Bab II, yang menyatakan bahwa: "Perubahan jumlah aktiva, ekuitas dan laba bersih perusahaan menjadi penyebab perubahan tingkat profitabilitas pada PT. Timah (Persero) Tbk tahun 2010-2012." Hipotesis ini akan dijawab berdasarkan hasil analisis sebagai berikut :

manajemen dalam mengelola modal yang tersedia untuk mendapatkan laba bersih, juga

menunjukkan tingkat hasil pengembalian dari investasi para penyerta modal. Sehingga dengan demikian besar ROE suatu perusahaan berarti semakin besar pula kemampuan suatu perusahaan untuk memperoleh laba bersih serta tingkat hasil pengembalian investasi para penyerta modal. ROE tahun 2010 sebesar 22,55% berarti bahwa setiap Rp 1 modal yang dikeluarkan akan menghasilkan 22,55% laba bersih. ROE tahun 2011 sebesar 19,51% berarti bahwa setiap Rp 1 modal yang dikeluarkan akan menghasilkan 19,51% laba bersih. ROE tahun 2010 sebesar 22,55% turun menjadi 19,51% pada tahun 2011, ini berarti terjadi penurunan ROE sebesar 3,04% dengan pertumbuhan -13,48% yang juga berakibat menurunnya Laba Bersih dan Earning After tax. ROE tahun 2011 sebesar 19,51% berarti bahwa setiap modal yang dikeluarkan akan menghasilkan 19,51% laba bersih. ROE tahun 2012 sebesar 9,46 % berarti bahwa setiap modal yang dikeluarkan akan menghasilkan 9,46% laba bersih. ROE tahun 2011 sebesar 19,51 % turun menjadi 9,46 % pada tahun 2012, ini berarti terjadi

## 2. Return on Investment

Efektivitas perusahaan dalam memanfaatkan seluruh sumber dayanya dan sekaligus menunjukkan kemampuan manajemen dalam menghasilkan laba bagi perusahaan dari pengelolaan aktiva yang dimiliki, dapat dilihat dari nilai *return on investment* atau disebut juga *return on assets*. ROI tahun 2010 sebesar 16,12% berarti bahwa setiap modal yang diinvestasikan akan memberikan pendapatan sebesar 16,12%. ROI tahun 2011 sebesar 13,65%. berarti bahwa setiap modal yang diinvestasikan akan memberikan pendapatan 13,65%. ROI tahun 2010 sebesar 16,12% turun menjadi 13,65% pada tahun 2011, ini berarti terjadi penurunan Return On Investment sebesar 2,47% yang diakibatkan dari menurunnya pendapatan. ROI tahun 2011 sebesar 13,65% berarti bahwa setiap modal yang diinvestasikan akan memberikan pendapatan sebesar 13,65%. ROI tahun 2012 sebesar

penurunan Return On Equity sebesar 10,05 % dengan pertumbuhan -51,51% yang juga berakibat menurunnya Laba Bersih. Berdasarkan hasil analisis, hasil perhitungan Return On Equity diketahui bahwa nilai Return On Equity untuk tahun 2010 sebesar 22,55% dengan perolehan laba sebesar Rp 947.958.000.000,00 dan total modal sendiri sebesar Rp 5.881.108.000,00. Kemudian tahun 2010 nilai Return On Equity sebesar 19,51 % dengan perolehan laba sebesar Rp 897.126.000.000,00 dan total modal sendiri sebesar Rp 4.203.075.000.000,00. Sedangkan tahun 2012 nilai Return On Equity sebesar 9,46% dengan perolehan laba sebesar Rp 4.597.495.000.000,00 dan total modal sendiri sebesar Rp 4.558.200.000.000,00. Dengan penurunan Return On Equity bisa dijadikan sebagai prediksi bahwa kinerja perusahaan dilihat dari kemampuan perusahaan memperoleh laba yang dibandingkan dengan modal sendiri kurang memuaskan, yaitu rata-rata sebesar 11,54% sejak tahun 2010 hingga 2012

7,08% berarti bahwa setiap modal yang diinvestasikan akan memberikan pendapatan sebesar 7,08%. ROI tahun 2011 sebesar 13,65% turun menjadi 7,08% pada tahun 2012, ini berarti terjadi penurunan ROI sebesar 6,57% yang diakibatkan dari penurunan Laba Bersih. Berdasarkan hasil analisis ROI diatas, tahun 2010 diketahui besaran ROI sebesar 16,12% dengan *Net Profit Margin* sebesar 14,78%, tahun 2011 diketahui besaran ROI sebesar 13,65% dengan *Net Profit Margin* sebesar 10,26% sedangkan tahun 2012 diketahui besaran ROI sebesar 7,08% dengan *Net Profit Margin* sebesar 5,517%, maka dapat dikatakan ROI (Return On Investment) mengalami penurunan ditahun 2011 dan 2012 dikarenakan perusahaan mengalami penurunan penjualan bersih. Dalam hal ini manajemen perusahaan harus berusaha lebih baik agar perusahaan tetap dapat mempertahankan penjualan dengan cara

meningkatkan penjualan yang akan

### 3. Net Profit Margin

*Net Profit Margin* merupakan rasio antara laba bersih (*net profit*), yaitu pendapatan sesudah dikurangi dengan seluruh eksperimen termasuk pajak, dibandingkan dengan total pendapatan. Semakin tinggi net profit margin, semakin baik operasi perusahaan. Suatu net profit margin yang dikatakan baik akan sangat bergantung dari jenis industri didalam perusahaan berusaha. NPM tahun 2010 sebesar 14,78% berarti bahwa setiap Rp 1 penjualan akan menghasilkan laba bersih sebesar 14,78%. NPM tahun 2011 sebesar 10,26% berarti bahwa setiap Rp 1 penjualan akan menghasilkan laba bersih sebesar 10,26%. NPM tahun 2010 sebesar 14,78% turun menjadi 10,26% pada tahun 2011, ini berarti terjadi penurunan NPM sebesar 4,52% dengan pertumbuhan -30,58% yang juga berakibat menurunnya Laba Bersih. NPM tahun 2011 sebesar 10,26% berarti bahwa setiap Rp 1 penjualan akan menghasilkan laba bersih sebesar 0,1026. NPM tahun 2012 sebesar 5,517% berarti bahwa setiap Rp 1 penjualan akan menghasilkan laba bersih sebesar Rp 0,1026.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: Rasio profitabilitas pada PT. TIMAH (Persero), Tbk antara tahun 2010 hingga 2012 terlihat mengalami penurunan. Net Profit Margin, Return On Investment, Return On Equity mengalami penurunan

## REFERENSI

- Anwar, A. A, Prabu, Mangkunegara. 2009. *Evaluasi Kinerja SDM* Refika Aditama, Yogyakarta.
- Awat, NJ. 2001. *Manajemen Keuangan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Darmaji, 2011. *Pasar Modal di Indonesia*, Edisi Ketiga, Salemba Empat, Jakarta.
- Dyer dan Mchugh, 1997, *The Timeliness Off*

berdampak pada peningkatan laba bersih.

NPM tahun 2011 sebesar 10,26% turun menjadi 5,517% pada tahun 2012, ini berarti terjadi penurunan NPM sebesar 4,743% dengan pertumbuhan -46,23% yang juga berakibat menurunnya Laba Bersih. Berdasarkan hasil analisis NPM diatas, tahun 2010 diketahui *Net Profit Margin* sebesar 14,78% dan jumlah Laba Bersih sebesar Rp 947.958.000.000,00 dan Total Pendapatan Rp 6.415.112.000.000,00 tahun 2011 diketahui *Net Profit Margin* sebesar 10,26% dan jumlah Laba Bersih sebesar Rp 897.126.000.000,00 dan Total Pendapatan Rp 8.749.617.000.000,00 sedangkan tahun 2012 diketahui *Net Profit Margin* sebesar 5,517% dan jumlah Laba Bersih sebesar Rp 431.588.000.000,00 dan Total Pendapatan Rp 7.822.560.000.000,00. Setiap tahunnya NPM selalu menurun. Dengan demikian pembahasan peningkatan profitabilitas yang diukur dengan ROE (Return On Equity, ROI (Return On Investment) dan NPM (Net Profit Margin) dikarenakan pada Laba Bersih (Earning After Tax) sehingga hioptesis dapat diterima.

pada tahun 2011 dan 2012 Penurunan pada tahun 2011 dan 2012 terjadi karena penjualan mengalami penurunan sehingga berdampak pada kecilnya laba bersih. Nilai yang dihasilkan oleh perusahaan masih dibawah rata – rata industri yaitu Net Profit Margin 20%, Return On Investment 30% dan Return On Equity 40%

- The Australian Annual Report* diterjemahkan oleh Bandi dan Hananto, 2000., *Ketepatan Waktu Atas Laporan Keuangan Perusahaan Indonesia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Horne, James C. Van and John M. Wachowies Jr. 2008. *The Principle Of Financial Management*. Disadur

- oleh Prenti, 1997. *Prinsip-Prinsip Manajemen Keuangan*, Salemba Empat, Jakarta.
- Husnan, Suad dan Pudjiastuti, Enny, 2008, *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan. Edisi Kedua*. UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Kasmir, 2008. *Efisiensi dan Kinerja Perusahaan*, BPFE, Yogyakarta.
- Martono dan Agus Harjito, 2000, *manajemen keuangan (financial manajemnt)* Liberty, Yogyakarta.
- Munawir, S, 2007. *Analisis Keuangan*. Liberty, Yogyakarta
- \_\_\_\_\_, 2004, *Manajemen Keuangan*, Liberty, Yogyakarta
- Sutrisno, 2003, *Analisis Kinerja Perusahaan*, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 2001, *Manajemen Keuangan Pendekatan Praktis Kajian Pengambilan Keputusan Bisnis Berbasis Analisis*, BPFE, Yogyakarta.
- Weston, J.F. Dan Brigham, U.F. 1998. *Basic of Financial Management*. Prentice Hall. U.S.A. Yang disadur oleh Kamsir, 2008. *Dasar-Dasar Manajemen Pendanaan*. Edisi Ketujuh, Erlangga. Jakarta.
- Warsono, 2001. *Dasar-dasar Manajemen Keuangan*. Penerbit Liberty, Yogyakarta.